

No. Daftar FPIPS: 111/UN.40.A2.11/PP/2017

**MANAJEMEN *PUBLIC RELATION* DALAM MENGELOLA  
HUBUNGAN INTERNAL DAN EKSTERNAL  
(Studi Kasus Pada Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Hasan Sadikin Bandung)**

**SKRIPSI**

diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana  
Ilmu Komunikasi Konsentrasi Hubungan Masyarakat



Oleh

Suryadi Wahid Hasyim  
1200421

**DEPARTEMEN ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

**2017**

**MANAJEMEN *PUBLIC RELATION* DALAM MENGELOLA  
HUBUNGAN INTERNAL DAN EKSTERNAL  
(Studi Kasus pada Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Hasan Sadikin Bandung)**

**Oleh:  
Suryadi Wahid Hasyim**

**Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Konsentrasi  
Hubungan Masyarakat**

**© Suryadi Wahid Hasyim  
Universitas Pendidikan Indonesia  
Februari 2017**

**Hak Cipta dilindungi Undang-Undang.  
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian, dengan  
dicetak ulang, difotocopy, atau cara lainnya tanpa izin dari penulis**

SURYADI WAHID HASYIM

MANAJEMEN *PUBLIC RELATION* DALAM MENGELOLA  
HUBUNGAN INTERNAL DAN EKSTERNAL  
(Studi Kasus pada Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Hasan Sadikin Bandung)

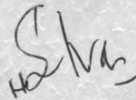
Disetujui dan disahkan oleh pembimbing:

Pembimbing I



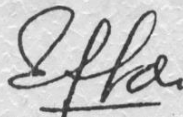
Prof. Dr. H. Suwatno, M.Si  
NIP 19620127 198803 1 001

Pembimbing II



Hana Silvana, M.Si  
NIP 19730324 201012 2 001

Mengetahui  
Ketua Departemen Ilmu Komunikasi



Dr. Ridwan Effendi, M.Ed  
NIP 19620926 198904 1 001

**MANAGEMENT *PUBLIC RELATIONS* DALAM MENGELOLA  
HUBUNGAN INTERNAL DAN EKSTERNAL  
(Studi Kasus Pada Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Hasan Sadikin Bandung)**

Skripsi ini dibimbing oleh:  
Prof. Dr. H. Suwatno, M.Si dan Hana Silvana, M.Si.

**ABSTRAK**

Isu kesehatan merupakan permasalahan utama setiap Rumah Sakit tak terkecuali Rumah Sakit besar seperti Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Dr. Hasan Sadikin Bandung (RS Hasan Sadikin). Isu ini termasuk kedalam permasalahan yang cukup serius yang melibatkan publik internal dan eksternal RS Hasan Sadikin. Jika tidak dikelola dengan baik, dapat menyebabkan jatuhnya reputasi RS Hasan Sadikin. Dalam hal ini, Humas dan Protokoler (Humpro) RS Hasan Sadikin dianggap mampu menangani isu tersebut. Humpro RS Hasan Sadikin dapat menempatkan strategi yang tepat untuk berkomunikasi dengan pihak internal dan eksternal rumah sakit. Maka, Berdasarkan isu tersebut, penulis memandang bahwa perlu diadakan penelitian mengenai *management internal* dan *eksternal relations* dalam meningkatkan citra rumah sakit. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif serta strategi studi kasus. Adapun teknik pengumpulan data yaitu dengan observasi, dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa humas dan protokoler RS Hasan Sadikin menghadapi isu mengenai efektivitas pesan komunikasi dengan pihak internal dan eksternal RS Hasan Sadikin. Sehingga citra yang timbul menjadi kurang baik. Dalam menangani isu tersebut, Humas dan Protokoler RS Hasan Sadikin menerapkan strategi proaktif seperti perencanaan dan manajemen isu, hubungan internal yang meliputi hubungan karyawan, hubungan eksternal yang meliputi hubungan pelanggan, hubungan komunitas, hubungan pemerintah, hubungan *pers*.

*Kata Kunci: RS Hasan Sadikin, Strategi Public Relations, Citra, Hubungan Internal, Hubungan Eksternal.*

**MANAGEMENT *PUBLIC RELATIONS* TO MANAGE  
INTERNAL AND EXTERNAL RELATIONS  
(Case Study on General Hospital Center Dr. Hasan Sadikin Bandung)**

*This thesis has been guided by:  
Prof. Dr. H. Suwatno, M.Si and Hana Silvana, M.Si.*

## **ABSTRACT**

*Health issues are the main problem of every hospital, including large hospitals such as the Central General Hospital (RSUP) Dr. Hasan Sadikin Bandung (Hasan Sadikin Hospital). This issue is included in a quite serious problem involving internal and external public hospitals of Hasan Sadikin Hospital. If it is not managed properly, it can cause the reputation of Hasan Sadikin Hospital to collapse. In this case, the Public Relations and Protocol (Humpro) of Hasan Sadikin Hospital are considered capable of handling the issue. Humpro Hasan Sadikin Hospital can put in place the right strategy to communicate with internal and external parties of the hospital. So, based on these issues, the authors consider that research needs to be held on internal management and external relations in improving the image of the hospital. This research uses a qualitative approach with descriptive methods and case study strategies. The data collection techniques are observation, and interview. The results showed that the public relations and protocols of Hasan Sadikin Hospital faced the issue of the effectiveness of communication messages with internal and external parties of Hasan Sadikin Hospital. So the image that arises becomes less good. In addressing the issue, Hasan Sadikin Hospital Public Relations and Protocol implemented proactive strategies such as planning and management of issues, internal relations which include employee relations, external relations which include customer relations, community relations, government relations, press relations.*

*Keywords: Hasan Sadikin Hospital, Strategic Public Relations, Image, Internal Relations, External Relations.*

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.4.1 Teoritis .....	6
1.4.2 Kebijakan .....	7
1.4.3 Praktik .....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1 Kerangka Konseptual .....	9
2.1.1 Pengertian Komunikasi.....	9
2.1.2 Tiga Konseptualisasi Komunikasi .....	10
2.1.3 Model Komunikasi .....	12
2.2 Humas ( <i>Public Relations</i> ).....	13
2.2.1 Pengertian Humas ( <i>Public Relations</i> ) .....	13
2.2.2 Peran Humas ( <i>Public Relations</i> ) dalam institusi .....	15
2.2.3 Citra Sebuah Institusi .....	18
2.2.4 Kedudukan Humas dalam Institusi .....	20
2.3 Management <i>Public Relations</i> .....	21
2.3.1 Pelaksanaan Hubungan dengan Public Internal .....	23
2.3.3 Pelaksanaan hubungan dengan public eksternal ( <i>external public relations</i> ) .....	34
2.3.4 Penelitian Terdahulu .....	38
2.3.5 Kerangka Pemikiran.....	40
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>43</b>

3.1 Desain Penelitian .....	43
3.1.1 Jenis Penelitian.....	43
3.1.2 Metode Penelitian.....	43
3.2 Partisipan dan Tempat Penelitian .....	46
3.2.1 Partisipan .....	46
3.3 Sumber Data .....	49
3.4 Pengumpulan Data.....	50
3.4.1 Observasi.....	50
3.4.2 Wawancara.....	51
3.4.3 Dokumentasi .....	52
3.5 Analisis Data .....	52
3.5.1 Analisis Sebelum dilapangan .....	52
3.5.2 Analisis Selama dilapangan Model Miles dan Huberman .....	53
3.5.3 Uji Keabsahan Data.....	53
3.6 Instrumen Penelitian .....	55
3.6.1 Pedoman Observasi.....	55
3.6.2 Pedoman Wawancara .....	56
3.6.3 Pertanyaan Penelitian .....	60
3.7 Jadwal Penelitian.....	66
<b>BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>67</b>
4.1 Gambaran umum Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Hasan Sadikin Bandung.....	67
4.1.1 Sejarah.....	67
4.1.2 Kondisi Objektif.....	69
4.2 Profil Informan Penelitian .....	73
4.3.1 Hubungan Internal.....	73
4.3.2 Pelaksanaan Hubungan dengan Public Internal .....	79
4.2.4 Pelaksanaan Hubungan dengan Public Eksternal ( <i>external public relations</i> ) .....	87
4.2.5 Klasifikasi Kegiatan Humas dan Protokoler RSHS Menurut Klasifikasi Publik.....	110
<b>BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>117</b>
<b>5.1 Simpulan.....</b>	<b>117</b>
<b>5.1.1 Manajemen dan Perencanaan Isu .....</b>	<b>117</b>
<b>5.1.2 Hubungan Internal .....</b>	<b>118</b>

5.1.3 Hubungan Eksternal .....	119
5.2 Implikasi Penelitian .....	119
5.2.1 Implikasi Akademis .....	119
5.2.2 Implikasi Praktis .....	120
5.3 Rekomendasi .....	120
5.3.1 Rekomendasi Akademis .....	120
5.3.2 Rekomendasi Praktis .....	120
DAFTAR PUSTAKA .....	121
LAMPIRAN.....	124



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Proses Perencanaan Strategis Humas.....	25
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu .....	38
Tabel 3.1 Tahapan Penelitian.....	45
Tabel 3.2 Informan Wawancara Penelitian .....	51
Tabel 3.3 Pedoman Observasi.....	56
Tabel 3.4 Pedoman Wawancara.....	57
Tabel 3.5 Pertanyaan Penelitian.....	60
Tabel 3.6 Jadwal Penelitian.....	65
Tabel 4.1 Komposisi SDM Berdasarkan Jenis Tenaga.....	75
Tabel 4.2 Komposisi SDM Berdasarkan Jenjang Pendidikan .....	75
Tabel 4.3 Komposisi SDM Berdasarkan Jabatan.....	76
Tabel 4.4 Klasifikasi Pelaku Komunikasi.....	77
Tabel 4.5 Temuan Perencanaan dan Manajemn Isu.....	78
Tabel 4.6 Temuan Pelaksanaan Hubungan Internal.....	88
Tabel 4.7 Temuan Pelaksanaan Hubungan dengan Pelanggan /Pasien ( <i>customer relations</i> ) .....	101
Tabel 4.8 Temuan Pelaksanaan Hubungan dengan khalayak sekitar ( <i>customer relations</i> ).....	104
Tabel 4.9 Temuan Pelaksanaan Hubungan dengan pemerintah ( <i>public affairs</i> ) .....	108
Tabel 5.0 Temuan Pelaksanaan Hubungan dengan Pers/Media ( <i>pers/mediarelations</i> ).....	110

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Aristoteles .....	12
Gambar 2.2 Model Schramm .....	12
Gambar 2.3 lingkungan perluasan PR.....	15
Gambar 2.4 Gambaran Media .....	15
Gambar 2.5 Kerangka Pemikiran .....	42
Gambar 3.1 Skema Penelitian .....	45
Gambar 3.2 Lokasi Rumah Sakit Umum Pusat dr. Hasan Sadikin Bandung .....	48
Gambar 3.3 Ruang Humas & Protokoler RSHS .....	49
Gambar 4.1 Skema Penelitian .....	67
Gambar 4.2 Persentase Pasien Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	76
Gambar 4.3 Persentase Pasien Berdasarkan Agama .....	91
Gambar 4.4 Persentase Pasien Berdasarkan Cara Bayar .....	93
Gambar 4.5 Persentase Pasien Berdasarkan Kelompok Umur .....	95
Gambar 4.6 Persentase Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin .....	96
Gambar 4.7 Persentase Pasien Berdasarkan Kelompok Umur .....	98
<a href="#">Gambar</a> 4.8 Persentase Pasien Berdasarkan Bahasa Asing .....	100
Gambar 4.6 Persentase Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin .....	96

## DAFTAR LAMPIRAN

<a href="#">Lampiran 1.</a> Transkrip Wawancara.....	123
--	-----

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Ardianto, E. (2011). *Handbook of Public Relations*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bungin, B. (2007). *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Canggara, H. (2014). *Perencanaan dan Strategi Komunikasi (edisi revisi)*. Jakarta: Pt. Raja Grafindo Persada.
- Cutlip, S, M., Center, A, H., dan Broom, G, M. (2009). *Effective Public Relations*. Jakarta: Kencana
- Hartanto, B. (2010). *Manajemen Pemasaran Untuk Rumah Sakit*. Jakarta: Rineks Ciprta.
- Kriyantono, R. (2015). *Public Relations, Issue & Crisis Management; Pendekatan Critical Public Relations, Enografi Kritis & Kualitatif*. Jakarta: Kencana.
- Kriyantono, R. (2014). Kriyantono, Rachmat. (2014). *Teori Public Relations Perspektif Barat dan Lokal: Aplikasi Penelitian dan Praktik*. Jakarta Kencana Prenamedia Group.
- Lattimore, D., dkk. (2010). *Public Relations Profesi dan Praktik*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Mulyana, D. (2007). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Rosda Karya.
- Moeloeng, L. J (2015). *Metode Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung: Rosda Karya.
- Morissan. (2010). *Manajemen Public Relations: Strategi Menjadi Humas Profesional*. Jakarta: Kencana.
- Panuju, R. (2000). *Komunikasi Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rakhmat, J. (2008). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Panuju, R. (2000). *Komunikasi Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

- Riduwan. (2012). *Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Hasan Sadikin. (2015). *Profil RSUP Dr. Hasan Sadikin*. Bandung: RSHS.
- Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Hasan Sadikin. (2015). *Panduan Strategi Komunikasi*. Bandung: RSHS.
- Ruslan, R. (2010). *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Press.
- Ruslan, R. (2010). *Manajemen Publik Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Press.
- Subandy, I. I. (2012). *Kecerdasan Komunikasi; Seni Berkomunikasi Kepada Publik*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Satori, D. & Komariah, A. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Uchjana, O. E. (2009). *Human Relations & Public Relations*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Wasesa, S, A. & Macnamara, J. (2010). *Strategi Public Relations*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

## **JURNAL**

- Al Neaimi, M., dkk. (2016). Research in Public Relations, *CS Canada*, 10 (1), pp. 1-10.
- Bogianzidis, R. (2016). Benefits and Challenges of Public Relations in Hospitals: The Example of the Hospital San Roque Maspalomas in Spain, *Research Gate*, 4 (1), pp. 1-24

Falkheimer, J. & Heide, M. (2014). From Public Relations to Strategic Communication in Sweden: The Emergence of a Transboundary Field of Knowledge, *Nordicom Review*, 35 (2), pp. 123-138.

Gecikli, F. (2014). The Organization of Public Relations Departmen at Hospital: A Model Suggestion. *International Journal of Business, Humanities and Technology*, 4 (1), pp. 51-59.

Kholisoh, N. (2015). Strategi Komunikasi dan Citra Positif Organisasi; Kasus *Public Relations* Rumah Sakit “X” di Jakarta.13 (3). hlm. 195-209.

Lasic, D. (2010). Public Relations in Health Care, *Materia Socio Medica*, 3 (1), pp.25-27.

Susanto, M. (2015). Strategi Humas RSUD Abdul Wahab Sjahranie Dalam Rangka Meningkatkan Citra Positif Di Kota Samarinda, *eJournal Ilmu Komunikasi*, 3 (1), hlm. 377-386

## **TESIS**

Sari, T. (2010). Citra Rumah Sakit Harapan Jayakarta Pada Unit Rawat Jalan Tahun 2010. (*tesis*). Sekolah Pasca Sarjana, Universitas Indonesia, Depok.

## **INTERNET**

<http://www.google.co.id/maps/place?Dr.+Hasan+Sadikin+Central+Hospital>

<http://pengertianedefinisi.com/pengertian-media-komunikasi-fungsi-dan-jenisnya/>

<https://datastudi.wordpress.com/2008/07/12/efektivitas-pelayanan-kesehatan-pada-rumah-sakit-umum/>

<http://www.dosenpendidikan.com/pengertian-eksternal-public-relations-dan-internal-public-relations-lengkap/>

<http://www.dosenpendidikan.com/1000-pengertian-komunikasi-lengkap-menurut-para-ahli/>

<https://dosen.perbanas.id/subyek-responden-informan-dan-partisipan/>